



Referat fra Patient- og pårørende (PPR) møde den 1. juni 2016.

Deltagere: Arne Cyron (AC), Karina Jensen (KJ), Anja Palle (AP), Ann-Birgitte Arildsen (ABA), Ann-Lise Hass (ALH), Erik Lagerberg (EL), Karen Andersen (KA), Ole Rasmussen (OR), Pernille Wulff-Høyer (PHW), Rikke Steener Olsen (RSO), Svend Aaquist (SA), Tina Baruch (TB).

Afbud: Tina Baruch (TB) og Ann-Birgitte Arildsen (ABA)
Referent: Liridona Orani-Veliqi

Dato: 09.maj 2016

Kvalitet og IT
Nykøbing F. Sygehus
Ejegodvej 63, stuen
4800 Nykøbing F.

E-mail:
nfs-ppr@regionsjaelland.dk
Mobil:
21701661
www.regionsjaelland.dk

1. Patient eller pårørendefortælling. Første punkt på dagsorden, varighed 15 minutter inkl. drøftelse (Birgitte vil fortælle sin fortælling)

Dette punkt blev sprunget over grundet sygdom.

2. Godkendelse af dagsorden (Alle)

Der var en kommentar til referat fra mødet d. 28 april 2016, punkt 5: Drøftelse af, hvornår referatet lægges på hjemmesiden.

Der blev besluttet at:

- Referatet fremsendes til godkendelse til PPRs medlemmer.
- Høringsfristen er 10 dage, derudover vil referatet være betragtet som godkendt.
- Referatet er anonymiseret.
- Det godkendte referat lægges på hjemmesiden.

Ovennævnte beslutninger evalueres om et par måneder.

Dagsorden godkendt.

3. "En trojansk hest i sundhedssektoren" (Svend holder oplæg, herefter drøftelse)

Svend har valgt at basere indlægget på artiklen "Få nu fagfolkene tilbage på direktionsgangen" publiceret i Politiken d. 27. maj 2016. Artiklen er skrevet af tre fagfolk, fra tre af de professioner, der er negativt påvirket af New Public Management (NPM); en læge, en politimand og en lærer.

Svend holdt et kort oplæg, derefter blev artiklen drøftet i fællesskab.

Det blev diskuteret:

- Hvordan NPM-styringen har påvirket sproget; dets indflydelse på medarbejdernes samtaler med patienterne. F.eks. erstattes ordet ”rask” med ”udskrivelse”.
- NPM- tankegang styrker ledelsen og er et praktisk ledelsesværktøj, men ledelsen skal huske kerneopgaven.
- Sygehuset bruger for meget tid på resultatmåling; der bliver målt og vejet på mange unødvendige ting.

Forslag til forbedringer:

- Resultatmålingerne skal være meningsfulde for patienterne.
- Medarbejderne skal målrette indsatsene der, hvor det giver mening for patienterne.
- Fokus på kerneopgaven.
- Patientinddragelse gavner kvaliteten, derfor skal der være endnu mere fokus på at lytte og inddrage patienterne.

Der blev besluttet:

- At PPRs medlemmer inviteres til at holde oplæg til MED-udvalgs møder.

4. Orientering om implementering af Det Nationale Kvalitetsprogram og Region Sjællands Kvalitetspolitik. (Materialet vedhæftet som fil. Arne holder oplæg, herefter drøftelse)

Rådet orienteres om, at Regeringen i samarbejde med Danske Regioner og KL, har opstillet konkrete nationale mål, som er en ny tilgang til at arbejde med kvalitet i sundhedsvæsenet. Det Nationale Kvalitetsprogram indeholder otte overordnede mål samt 22 indikatorer.

Der blev orienteret om, at sygehuset i første omgang har valgt at målrette indsatsene på fire områder som er:

1. Korrekt dataregistrering
2. Patientinddragelse
3. Forebyggelse af indlæggelser
4. Kliniske databaser

Det blev besluttet:

At Karina orienterer om implementeringsprocessen ved næste møde.

5. Drøftelse af, hvordan rådet fremadrettet vil drøfte emner vedr.:

- Utilsigtede hændelser
- Klagesager
- Forsikringsager

(Arne holder oplæg. Rikke orienterer om, hvordan disse sager håndteres på afdelingerne)

Utilsigtede hændelser

Der blev orienteret om:

- At både medarbejderne og patienterne kan indberette utilsigtede hændelser.
- At utilsigtede hændelser samles på én database
- At sygehuset har en risikomanager, som udarbejder handlingsplaner for utilsigtede hændelser.
- At der udarbejdes en dybdegående analyse for alvorlige utilsigtede hændelser.

Klagesager

Der blev orienteret om:

- At sygehuset behandler forskellige klagesager:
 - Disciplinærsager: Personorienteret.
 - Ombudsklager: Omhandler systemet, organisering, struktur m.m.
 - Serviceklager: Kommunikation, forplejning, rengøring osv.
- Mange klagesager handler om manglende forventningsafstemning eller fordi patienten føler, at denne ikke har fået den korrekte behandling.
- Klagesagerne videresendes til afdelingsledelserne, der tager handling på disse.

Det blev besluttet:

- At principielle klagesager eller andre med relevans for borgerne drøftes i PPR.

6. Drøftelse af fejl i elektroniske indkaldelser.

Breve, der bliver sendt pr. e-boks med angivelse af dato og tid, svarer ikke altid overens med det som laboratoriet eller afdelingen har modtaget. (Arne og Ole orienterer)

Det blev drøftet:

- Mulige årsager til fejl i indkaldelserne.
- Hvordan sygehuset kan minimere de menneskelige fejl?
- Hvilke informationer, der er relevante for patienterne?
- Udeblivelser, som generelt er et problem for sygehuset – både dem sygehuset er skyld i, men også dem, hvor patienterne rent faktisk udebliver fra deres undersøgelse / behandling → et fokusområdet på sygehuset, som PPR kommer til at høre mere om senere på året.

Forslag til forbedringer:

- SMS-reminder fungerer rigtig godt.
- Afdelingerne skal tjekke, hvad der bliver sendt til patienterne.

Det blev besluttet:

- Flere af rådets medlemmer vil gerne være med til at kigge på indkaldelsesbreve, patientinformationer, behandlingsplaner osv.
- Der startes med materialerne fra Ortopædkirurgisk afdeling, men på den lange bane vil alle afdelingernes materialer blive kigget efter, så der er arbejde nok til alle ☺. Rikke kontakter et par stykker fra PPR ift. at få kigget på materialerne fra Ortopædkirurgien.

7. Refleksioner fra temadagen ”Patienten som Partner” i Sorø (Oplæg fra Ole, Rikke, Svend, Ann-Lise og Anja, herefter drøftelse)

Der kom mange gode refleksioner. Deltagerne mente, at det havde været spændende at deltage i temadagene.

8. Orientering og henvendelser til Patient- og pårørenderådet (Karina orienterer)

Der blev orienteret om, at:

- Næstformanden desværre ikke kan få adgang til PPRs e-mail; det kræver ansættelse på sygehuset.
- Optagelserne fra byggepladsen MANA ikke må offentliggøres, da der er tale om en offentlig arbejdsplads, hvor alle skal give tilladelse til at blive filmet.

9. Evt.

- Hjemmesiden opdateres snarest.
- Pernille informerer om, at hun stopper i PPR, da hun skal læse videre.

10. Evaluering af dagens møde (Alle)

Alle gav udtryk for, at det har været et godt møde.

11. Næste møde (Alle)

Punkter til næste møde:

- Blodprøver i fællesambulatoriet

Næste møde vil være den **1. september 2016, kl.14.00 – 16.30 i Anemonen.**